

## 一次性密碼 - 常見問題

### 1. 何謂「一次性密碼」服務?

「一次性密碼」服務是恒生為客戶提供之網上交易保安功能。當客戶以恒生信用卡於參與了 3D 安全系統(3-D Secure™) (「3D 安全系統」)的網上商店進行網上交易時，客戶將透過已登記於本行之手提電話號碼獲得 6 個位數位的「一次性密碼」短訊，客戶需要輸入該密碼以認證交易。

### 2. 如何登記「一次性密碼」服務?

「一次性密碼」服務無需預先登記，而且費用全免。惟客戶必須提供有效的手提電話號碼以接受密碼短訊。

### 3. 使用「一次性密碼」服務會否收費?

於本港透過短訊形式接收「一次性密碼」是免費的。如你身處海外或正使用外地網路供應商服務，則有可能被供應商收取費用。詳情請向你的電訊服務供應商查詢。

### 4. 為何需要使用「一次性密碼」服務?這有何好處?

「一次性密碼」服務提供額外的密碼認證保障，恒生信用卡客戶于參與了 3D 安全系統的網上商店進行網上交易時使用。透過這項密碼認證，即使你的信用卡資料被不法之徒得知，他們亦因未能獲取「一次性密碼」而無法盜用你的信用卡進行網上交易。

### 5. 什麼是 3D 安全系統?

3D 安全系統是銀行為網上信用卡交易進行身份驗證的安全協議。

### 6. 客戶是否需要登記 3D 安全系統以使用「一次性密碼」服務?

客戶不需要登記 3D 安全系統以使用「一次性密碼」服務。客戶只需確保已向恒生提供你最新的手提電話號碼記錄，因為我們會根據系統上的資料將「一次性密碼」發送給客戶，讓你於 3D 安全系統的網上商店進行網上交易。

### 7. 是否所有網上交易都需要輸入「一次性密碼」以認證交易?

不是。如客戶在非 3D 安全系統的參與商戶的網站進行交易，將不須要輸入「一次性密碼」以進行交易。

### 8. 「一次性密碼」會否失效?

「一次性密碼」將於發出後 100 秒後失效。如客戶未能在「一次性密碼」失效前認證及完成交易，你可於交易之網頁上按「重新發送 OTP」以接收另一個有效之「一次性密碼」到你已登記的手機號碼，並重新輸入以完成交易。

請注意網頁上的「重新發送 OTP」功能只可連續使用 3 次。若客戶于連續 3 次使用「重新發送 OTP」功能後仍未能輸入正確的「一次性密碼」，客戶將無法完成該項交易，系統將設定返回商戶的網站，客戶須重新進行付款流程。

### 9. 若客戶連續 3 次輸入錯誤的「一次性密碼」，會有什麼後果?

客戶將無法完成該項交易，系統將設定返回商戶的網站。而客戶有可能需要重新輸入信用卡資料及獲取另一次「一次性密碼」以進行該項交易。

### 10. 如我身處海外，能否接收「一次性密碼」?

如你身處海外或正使用外地網路供應商服務，有可能無法接收國際短訊。請注意當你身處於中國大陸或海外時，你需開啟手提電話並啟動漫遊服務，以確保你能收到一次性密碼的短訊以完成網上交易。請向你的電訊服務供應商查詢詳情。

### 11. 如果我遺失手提電話，應該如何處理?

你應立即向你的電訊服務供應商要求暫停你的流動通訊服務。即使你的信用卡資料被不法之徒得知，他們亦因未能獲取「一次性密碼」而無法盜用你的信用卡進行網上交易。

12. 客戶可否拒絕使用「一次性密碼」？  
不可以。當客戶以恒生信用卡於參與了 3D 安全系統的網上商店進行網上交易時，客戶將透過已登記於本行之手提電話號碼獲得 6 個位數位的「一次性密碼」短訊，客戶必須要輸入該密碼以認證有關交易。
13. 我今日已于分行或於 e-Banking 進行更改電話，何時可以更新銀行紀錄及使用「一次性密碼」服務？  
恒生收到更改指示後需時三至七個工作天處理閣下之指示。手提電話紀錄更新後便可即時使用「一次性密碼」服務。
14. 「一次性密碼」是 6 個位數位還是數位加上字母的密碼？  
客戶透過已登記於本行之手提電話號碼獲得的「一次性密碼」是 6 個位數位的密碼。
15. 什麼是有效的手提電話號碼以接收「一次性密碼」短訊？  
有效的手提電話號碼包括本地、中國內地或海外之手提電話號碼，如閣下的手提電話號碼為中國內地或海外號碼，請提供有關國家之國家號碼及地區號碼。而此服務並不應用於來電轉接服務之手提電話號碼。
16. 若客戶沒有提供有效的手提電話號碼，是否不可使用此服務？  
如客戶未向銀行提供有效的手提電話號碼，將無法獲得「一次性密碼」短訊，亦因此並未能在 3D 安全系統的參與商戶網站中輸入「一次性密碼」以認證交易。因此，我們建議客戶立即提供或更新於恒生記錄的手提電話號碼。  
客戶可從以下途徑提供或更新於恒生記錄的手提電話號碼(請注意:如閣下的手提電話號碼為中國內地或海外號碼，請提供有關國家之國家號碼及地區號碼):
- 登入恒生個人 e-Banking(需使用「保安解碼器」);
  - 親臨恒生銀行各分行;
17. 如何提供或更新手提電話號碼？  
客戶可從以下途徑提供或更新於恒生記錄的手提電話號碼(請注意:如閣下的手提電話號碼為中國內地或海外號碼，請提供有關國家之國家號碼及地區號碼):
- 登入恒生個人 e-Banking(需使用「保安解碼器」);
  - 親臨恒生銀行各分行;
18. 如何保護電腦及手機以防止被不法之徒盜用你的信用卡並獲取你的「一次性密碼」進行網上交易？  
客戶可透過以下要點保護閣下的電腦及手機:
- **鎖機密碼:**設定難以猜破的鎖機密碼及自動上鎖功能。
  - **安全系統及程式:**使用最新版本的作業系統、網上銀行 App 及流覽器。切勿用 Jailbreak(越獄)或 Root 機等手法改裝手機及平板電腦。
  - **提防電腦病毒:**你的手機會接收到銀行就部分網上銀行或網上信用卡交易發放的交易通知或一次性密碼，因此你的手機非常重要。除非你能從另一管道確認，否則請勿同時於手機 Apps 輸入個人資料(如身份證 / 護照號碼)及信用卡資料，這可能是一個「網路釣魚」攻擊。閣下應安裝和不時更新保安軟體，並從官方應用程式商店或可信的來源下載及升級應用程式。切勿流覽可疑網站、開啟可疑電郵或手機短訊的超連結及附件。
  - **網路功能:**關閉無需使用的無線網路功能(如 Wi-Fi、藍芽、NFC 等)。如需使用 Wi-Fi，應選用加密的網路，並移除不必要的 Wi-Fi 連線設定。